

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor HDI Balikpapan. ....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang HDI di Balikpapan.....	2
Gambar 1.3 Logo PT. Harmoni Dinamik Indonesia (PT.HDI).....	3
Gambar 1.4 Produk Awal HDI.....	4
Gambar 1.5 Produk HDI yang Beranekaragam. ....	4
Gambar 1.6 Permintaan Produk di Pasar Konsumen. ....	6
Gambar 1.7 Akibat penerapan sistem recovery yang baik maupun buruk. ....	10
Gambar 1.8 Keunggulan dalam layanan menumbuhkan loyalitas pelanggan. ....	10
Gambar 2.1 <i>Element of Service Recovery</i> . ....	20
Gambar 2.2 Sistem Binary Plan. ....	25
Gambar 2.3 Sistem Matrix. ....	26
Gambar 2.4 Sistem Break Away Matrix. ....	27
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran. ....	45
Gambar 3.1 Data Kuantitatif. ....	47
Gambar 3.2 Tahapan penelitian. ....	54
Gambar 3.3 Proses pengujian hipotesis. ....	63
Gambar 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	68
Gambar 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	68
Gambar 4.3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Gambar 4.4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan. ....	70
Gambar 4.5 Posisi Variabel Brand Trust Pada Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.6 Posisi Variabel Service Recovery Pada Garis Kontinum.....	75
Gambar 4.7 Posisi Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Garis Kontinum. ....	77